参　考　資　料

1　保証表示に関するインターネットアンケート調査結果（概要）　…………27

2　保証表示に関する消費者ヒアリング調査結果（概要）　………………………40

１　保証表示に関するインターネットアンケート調査結果（概要）

【調査概要】

1　調査目的

東京都は、商品・サービスに関する保証表示をする場合について、東京都消費生活条例に基づいて、商品を指定して表示事項、表示方法、その他表示に際し事業者が守るべき事項を定めている。

このたび、社会経済状況の変化、商品等や流通の多様化、消費行動の変化等を踏まえ、保証表示の見直しについて検討することとなった。これに伴い、消費者の保証書に関する意識、保証書による修理等の実態について委託調査を行った。

この結果は、東京都消費生活対策審議会に諮問している「東京都消費生活条例に基づく保証表示のあり方及び指定する商品等の見直しについて」の審議、及び今後の都の施策検討等に活用する。

2　調査対象及び規模

(1)　都内に在住、在学、在勤する 20 歳以上の都民

(2)　有効回答数は、１，０００人とする。

3　調査方法

(1)　調査方法はインターネットによるアンケートで、調査実施機関の管理するウェブサーバーに設問及び選択肢を登録し、閲覧者がフォームを利用して回答する方式により調査した。

(2)　性別・年代別人数は住民基本台帳(平成 15 年 1 月 1 日)の人口構成と、居住地域別の人数は国勢調査(平成 12 年 10 月 1 日)の構成比と、なるべく一致させることとし、回答数が各カテゴリーの所定人数に達した時点で終了した。

(3)　調査実施機関は、同一人による複数回答を防止するための技術的措置を講じた。

4　調査項目

Q1　商品購入決定時に保証書の有無を判断材料としているか

Q2　販売店独自の保証制度のついた商品の購入経験

Q3　受け取ったことのある保証書（輸入品、中古品、サービスの保証書）

Q4　商品等の保証書を使った修理等の経験

Q5　保証書をいつ読んでいるか

Q6　保証書に記載されている事項の認知

Q7　保証書について不満に思うこと

Q8　保証書に期待すること

5　調査期間

平成 15 年 10 月 24 日(金)から平成 15 年 10 月 30 日(木)まで

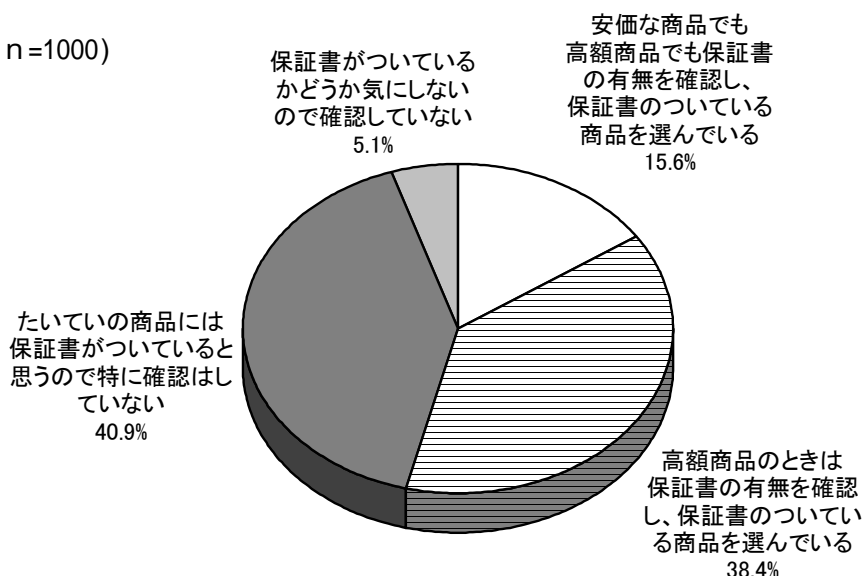
6　委託調査実施機関

株式会社　エスミ

【調査結果】

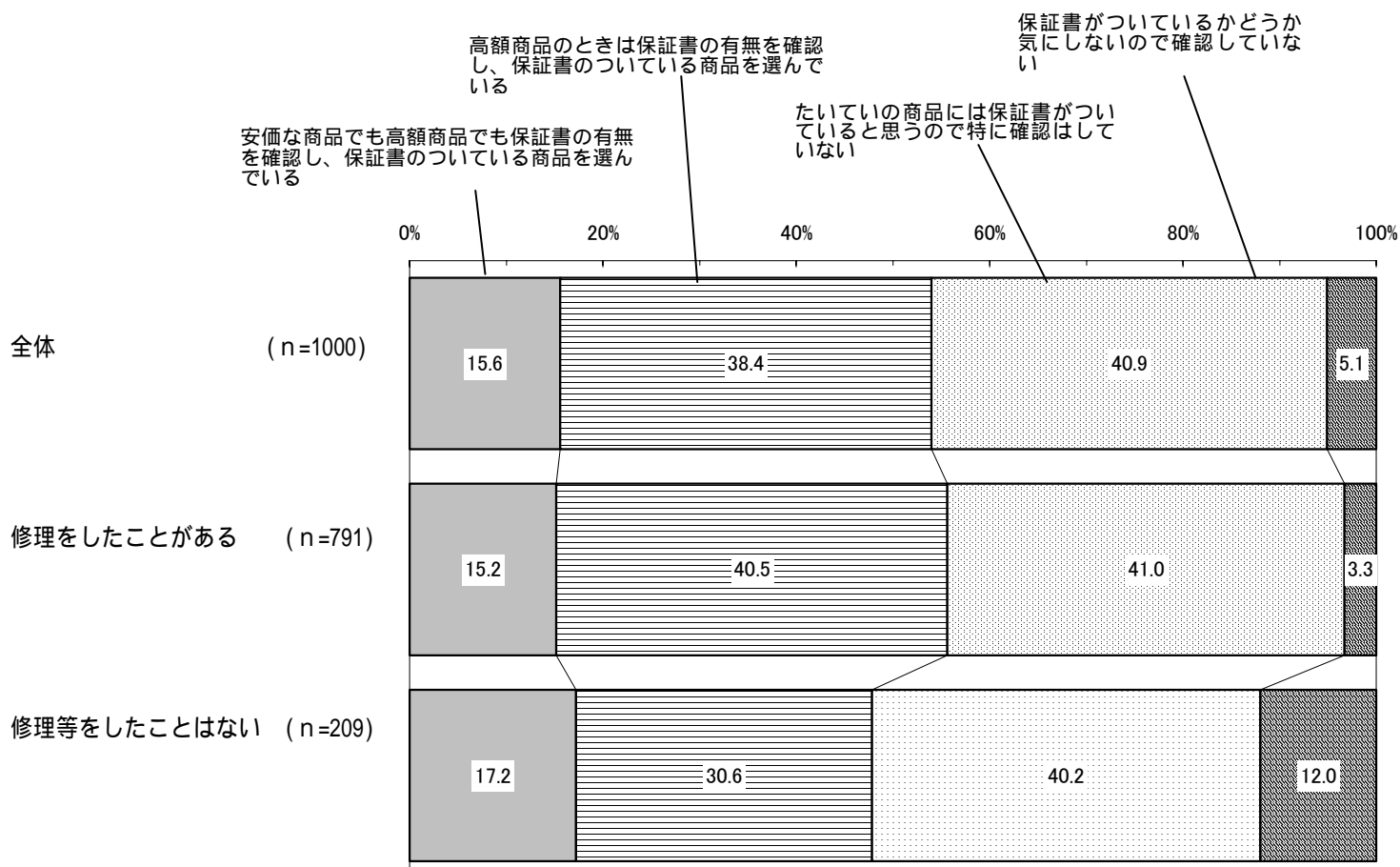
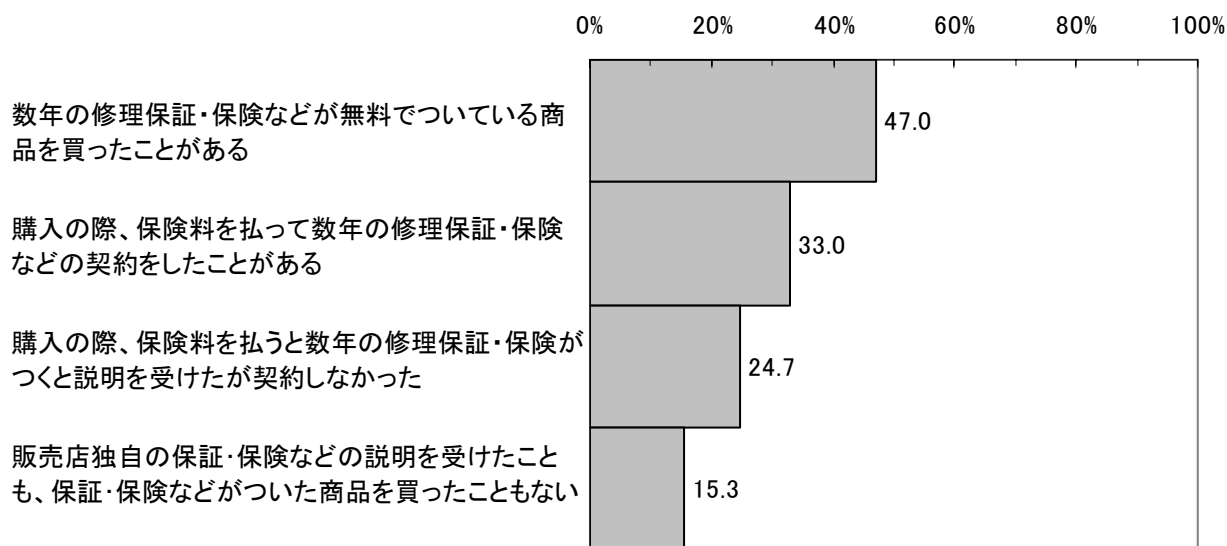
アンケート回答者属性

		カテゴリー名	回答数	構成比(%)
全　　体			1000	100.0
性別	男　性		485	48.5
	女　性		515	51.5
年代別	20　代		214	21.4
	30　代		200	20.0
	40　代		148	14.8
	50　代		184	18.4
	60 歳以上		254	25.4
職業別	有職	常勤	452	45.2
		自営業	125	12.5
		パート・アルバイト	101	10.1
	無職	主婦	182	18.2
		学生	50	5.0
		無職	90	9.0
居住地域別	都内	東京都区部	510	51.0
		東京都市町村部	290	29.0
		小　計	800	80.0
	都外	神奈川県	82	8.2
		埼玉県	62	6.2
		千葉県	56	5.6
		小　計	200	20.0

Ｑ１　あなたは商品購入を決めるとき保証書の有無を判断材料としていますか。ひとつ選んでください。

【全 体】(n =1000)

＜表側　Q4.あなたはこれまでに商品等の修理等をしたことがありますか。いくつでも選んでください。＞

＜表頭　Q1.あなたは商品購入を決めるとき保証書の有無を判断材料としていますか。ひとつ選んでください。＞

	安価な商品でも高額商品でも保証書の有無を確認し、保証書のついている商品を選んでいる	高額商品のときは保証書の有無を確認し、保証書のついている商品を選んでいる	たいていの商品には保証書がついていると思うので特に確認はしていない	保証書がついているかどうか気にしないので確認していない
全体 (n =1000)	15.6	38.4	40.9	5.1
修理をしたことがある (n =791)	15.2	40.5	41.0	3.3
修理等をしたことはない (n =209)	17.2	30.6	40.2	12.0

Ｑ２　最近はメーカー保証に加えて販売店が独自に無料修理や商品交換等を行う保証制度を設けていることがあります。あなたは販売店独自の保証制度のついた商品を買ったことがありますか。いくつでも選んでください。

【全　体】(n=1000)

Ｑ３　次にあげる保証書のうち、あなたが受け取ったことのあるものをいくつでも選んでください。

【全　体】(n=1000)

輸入品についている保証書

中古品についている保証書

モノ(商品)でなくサービス(役務)についている保証書

上記保証書は受け取ったことがない

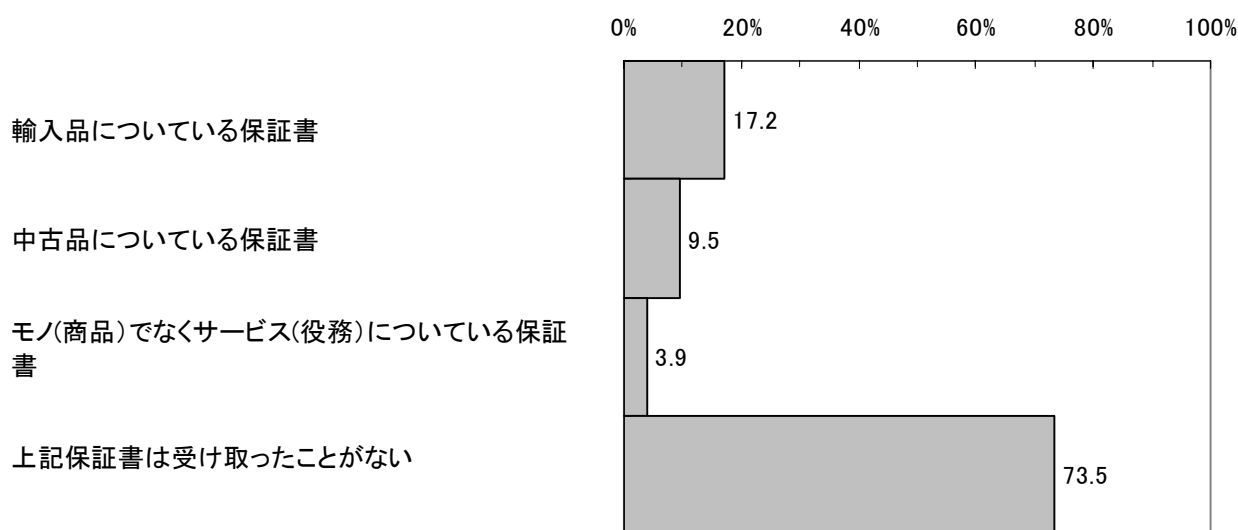
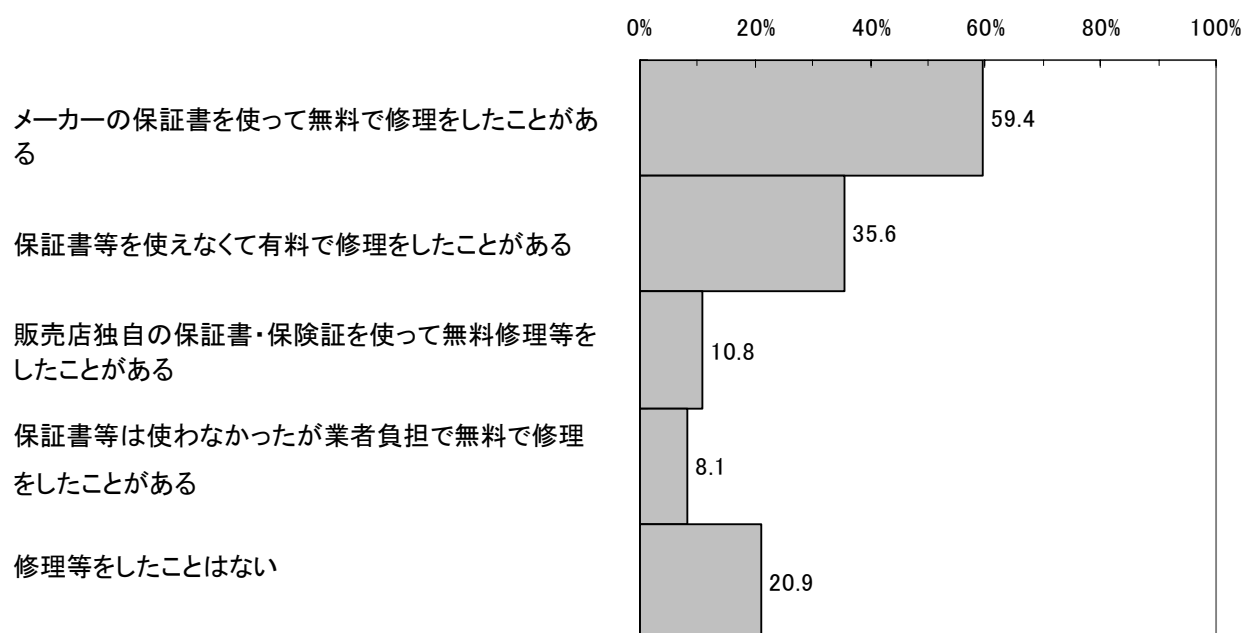
Ｑ４　あなたはこれまでに商品等の修理等をしたことがありますか。いくつでも選んでください。

【全 体】(n=1000)

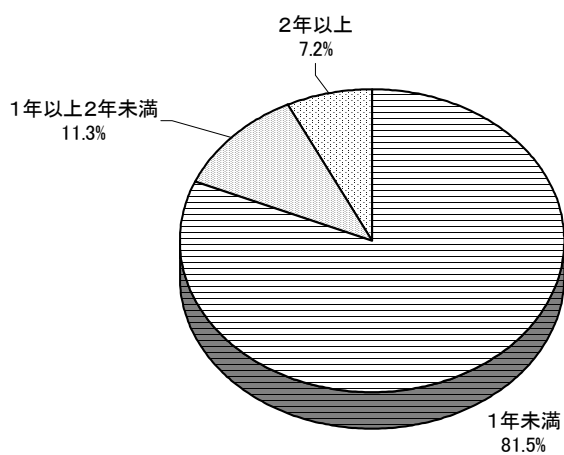
メーカーの保証書を使って無料で修理をしたことがある

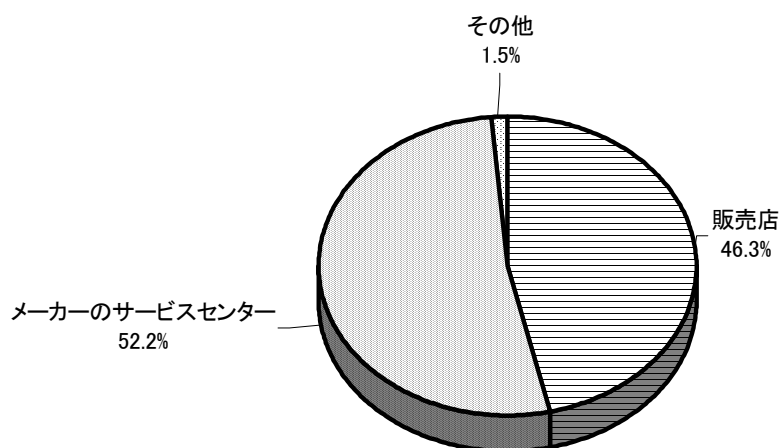
保証書等を使えなくて有料で修理をしたことがある

販売店独自の保証書・保険証を使って無料修理等をしたことがある

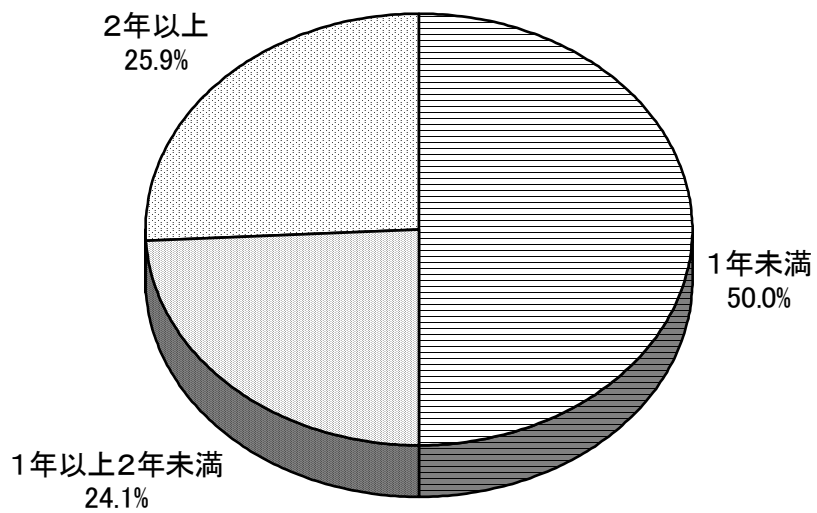
保証書等は使わなかったが業者負担で無料で修理をしたことがある

修理等をしたことはない

Ｑ４－１　メーカー保証書を使って無料で修理をしたことがある方への再質問

【購入してからの経過期間】

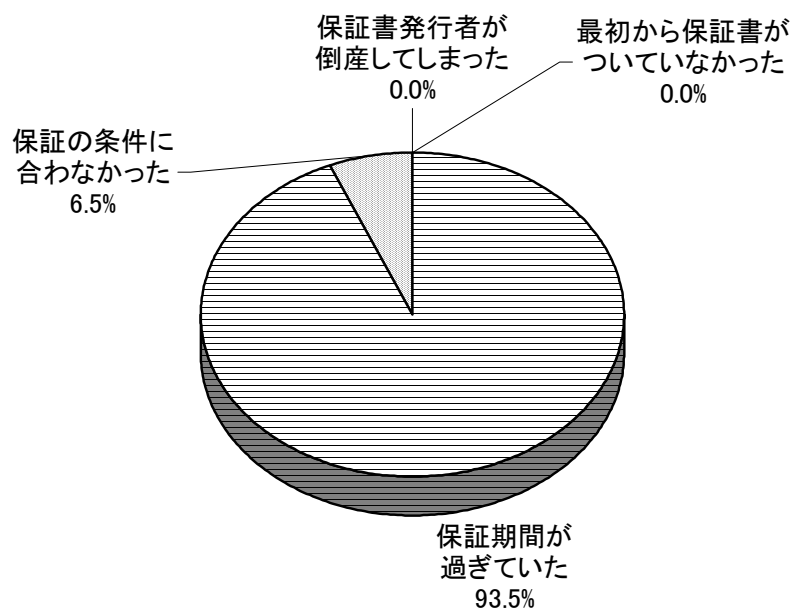
【全　体】(n=594)

【修理依頼先】

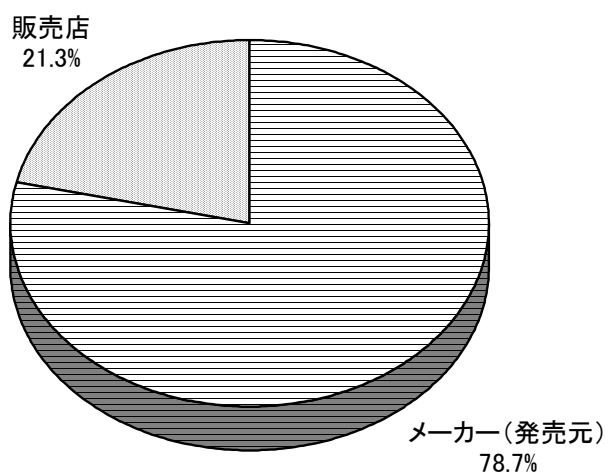
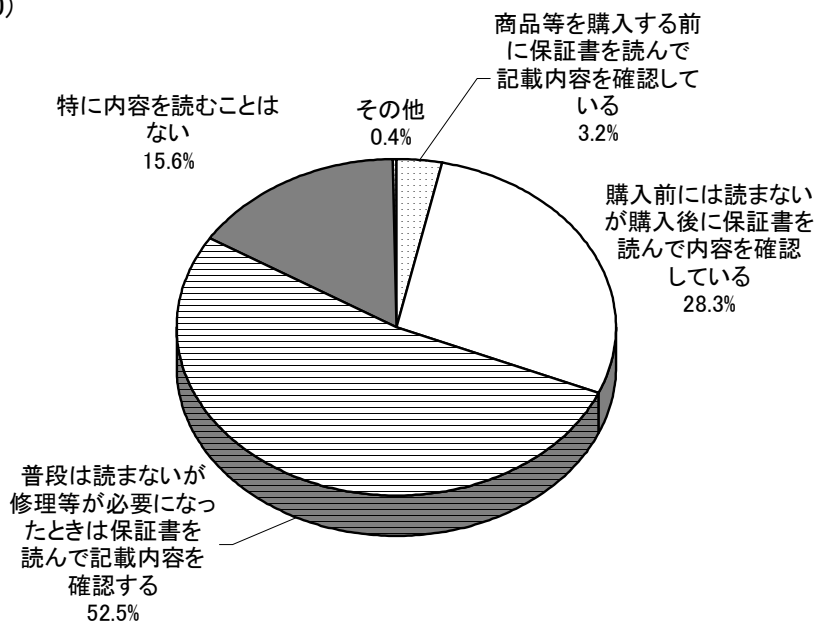
【全　体】(n=594)

Ｑ４－２　販売店独自の保証書・保険証を使って無料修理をしたことがある方への再質問

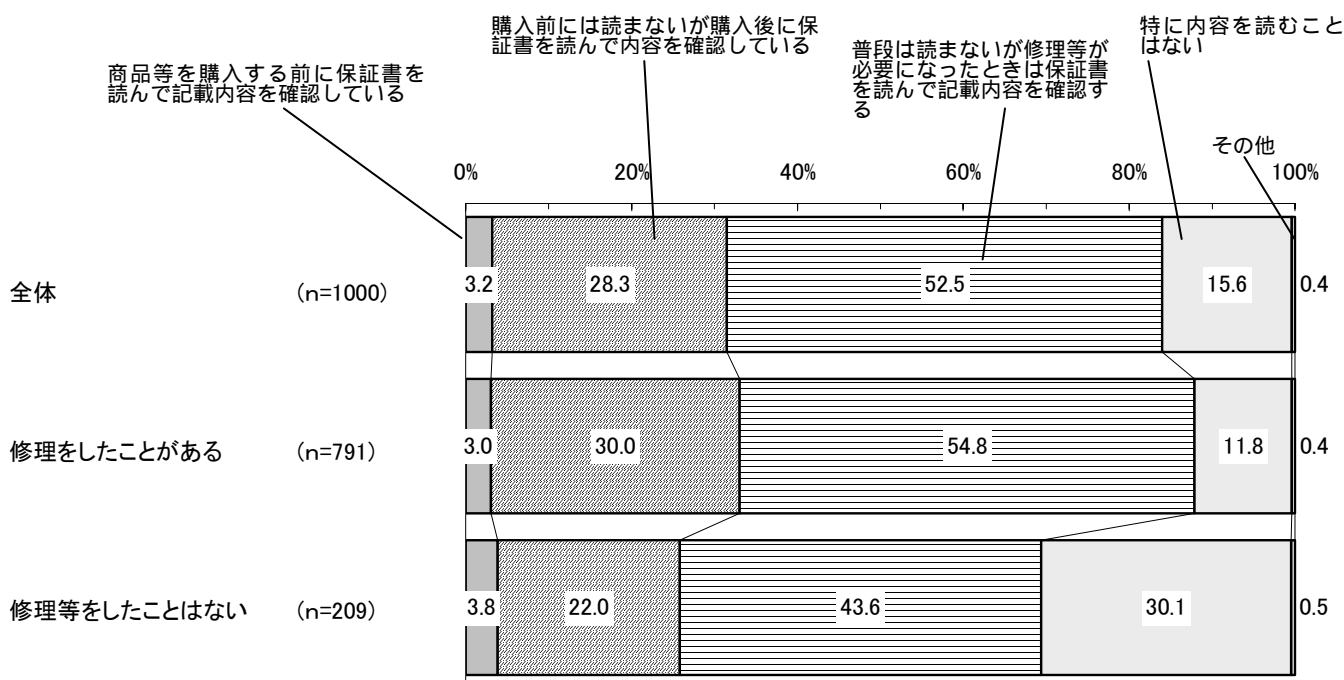
【購入してからの経過期間】

【全 体】(n=108)

Ｑ４－３　保証書が使えなくて有料で修理をしたことがある方への再質問

【保証書が使えなかった理由】

【全 体】(n=356)

【保証書の発行者】

【全 体】(n=356)

Ｑ５　あなたは商品等についている保証書を読んでいますか。ひとつ選んでください。

【全 体】(n=1000)

＜表側　Q4.あなたはこれまでに商品等の修理等をしたことがありますか。いくつでも選んでください。＞
＜表頭　Q5.あなたは商品等についている保証書を読んでいますか。ひとつ選んでください。＞

Ｑ６　一般的な保証書には次のような項目が記載されています。あなたが保証書に記載されていると知っていたものをいくつでも選んでください。

【全　体】(n=1000)

保証期間の始期、終期

品名及び形（型）名

保証責任者の名称、住所、電話番号

相談窓口の名称、住所、電話番号

保証の条件

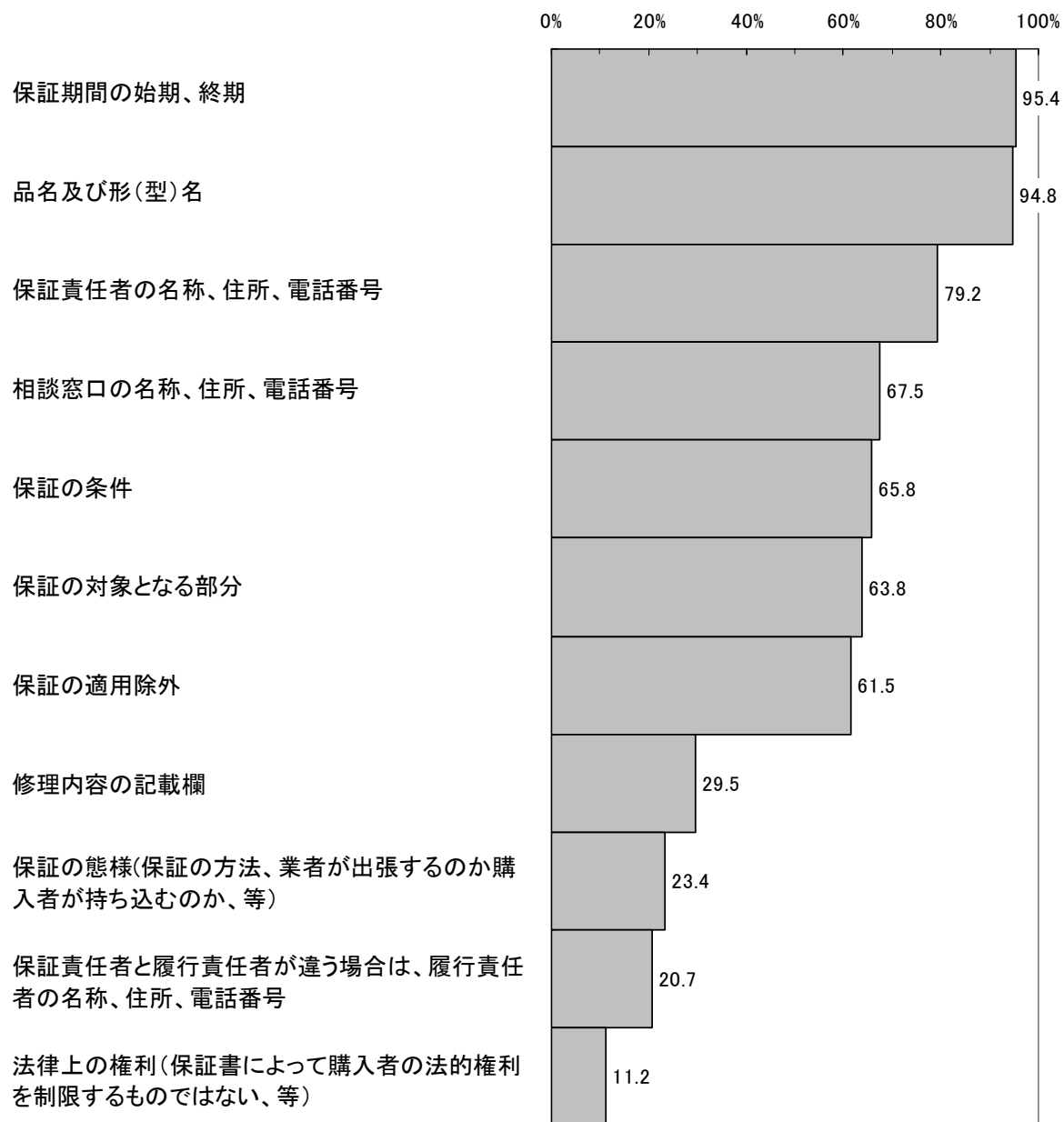
保証の対象となる部分

保証の適用除外

修理内容の記載欄

保証の態様(保証の方法、業者が出張するのか購入者が持ち込むのか、等)

保証責任者と履行責任者が違う場合は、履行責任者の名称、住所、電話番号

法律上の権利（保証書によって購入者の法的権利を制限するものではない、等）

Ｑ７　保証書について不満に思うことはありますか。いくつでも選んで下さい。

【全　体】(N=1000)

文字が小さくて読みにくい

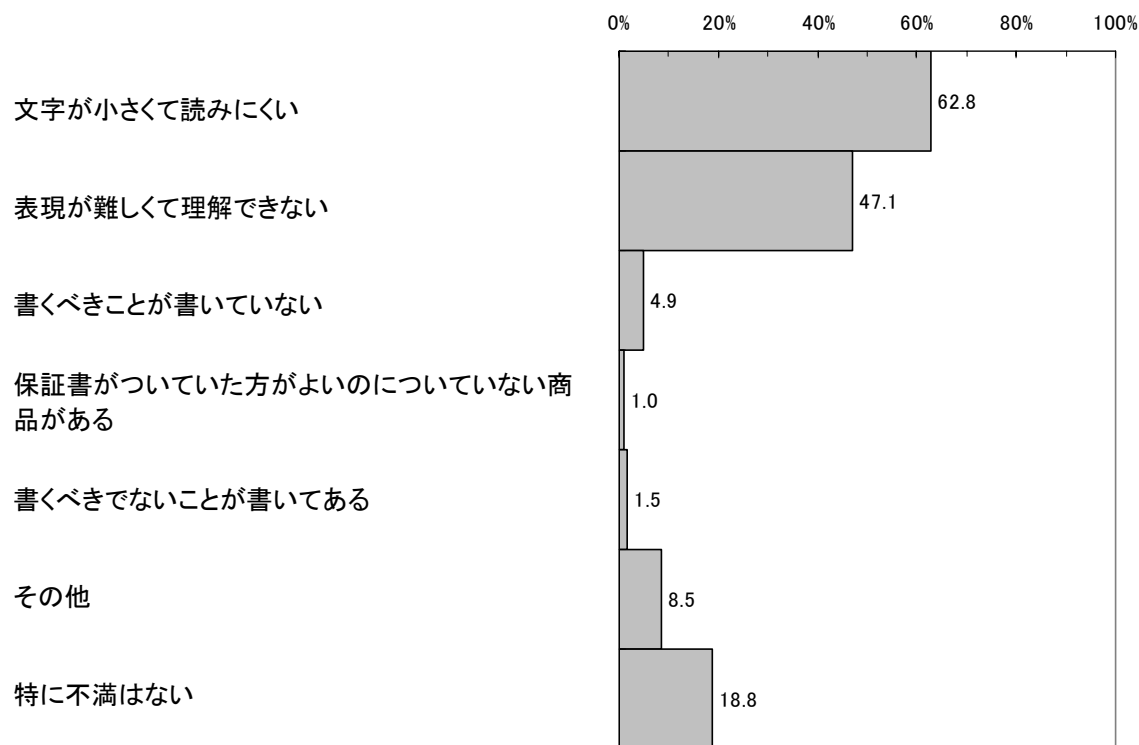
表現が難しくて理解できない

書くべきことが書いていない

保証書がついていた方がよいのについていない商品がある

書くべきでないことが書いてある

その他

特に不満はない

Ｑ７　保証書への不満（自由意見）

【書くべきことが書いていないと思うもの】

- **保証内容の具体的な表記**
- **修理の受けられる範囲が明確ではない**
- **保証対象となる事例、対象外の事例**
- **保証適用外の具体的な事例がない**
- **保証外の修理の料金**
- **有料にて修理する具体例**
- **修理担当の会社が書いてない**
- **修理時の連絡先**

類似意見が他に 23 件

【書くべきでないことが書いてあると思うもの】

- **常識的なことなど**
- **PL 法にからんで、要らないと思う記述が多い**
- **保証の免責事項を強調しすぎる**
- **法律がどうこうという部分は別の所に書いて欲しい**

類似意見が他に 6 件

Ｑ８　あなたが保証書に期待することは何ですか（自由意見）

１　内容別意見数（回答者数　737 人）

分　類		件数
①　保証書の記述に関する意見		337
解かり易くして欲しい	（236）	
記載事項について	（58）	
文字を大きく	（31）	
その他	（8）	
②　保証期間に関する意見		196
③　保証書の形態に関する意見		62
④　保証内容に関する意見		39
⑤　故障等発生時の対応に関する意見		30
⑥　販売店の対応に関する意見		28
⑦　その他		80
計		772
意見なし		263

２　主な意見

①　保証書の記述に関する意見

・一般人が通常に理解出来るような平易に記述をして欲しい。
・サービスセンターの連絡先(直接修理出来る所)の所在地、またはそれらが容易に調べられる URL の表示。
・サービス内容、責任の限界、保証期間などを詳細に明記すること。
・どんな修理内容で費用が有料になるのかならないのか、修理に要する日数についても記述しておいてもらいたい。
・環境問題が大きな問題になってきており、寿命がきたときの処理方法をおおきな文字で保証書に書いてほしい。
・パソコンなどの保証書は、品番はあっても機械番号などが表示されておらず、本体の裏などにある細かい数字を調べなくてはいけない場合がある。とにかく保証書にすべての情報があった方がいい。
・故障内容・修理などを相談できる窓口の(フリーダイヤル)明記。

②　保証期間に関する意見

・だいたいの商品が購入をして 1 年が保証期間だが、たいがいの電化製品は 1 年以上から 2 年目辺りで、どこか不具合が起きる事が多い。なので、無料でのメーカー保証期間を最低でも 3 年ぐらいにして欲しい。
・できるだけ保証期間を長く。
・どんな商品でも最低 5 年保証はつけるべき。

③　保証書の形態に関する意見

・なくならない様に物に直接、貼れるようになると便利。

・メーカーや販売店のインターネットサイト上から登録するなどのペーパーレス化。本体刷り込みによる紛失防止。

・メーカー、商品別にサイズも形態もバラバラで保存しにくいので統一されているといいなと思います。

・説明書に保証書が印刷されているとなくさずにすむ。

④　保証内容に関する意見

・こちらの不注意で故障した場合を除いて、もっと幅広いサービスに適用してもらいたい。

・どんなときでも条件なく保障されることを願う。

・期限(大概 1 年)が過ぎても、2〜3 年は低料金で修理するサービスをつけて欲しい。

・落雷による故障も対象にしてもらいたい。

⑤　故障等発生時の対応に関する意見

・保証書を紛失しても商品の製造番号などで自社製品であることが特定できる筈だから、保証書が無くても保障して貰いたい。

・保証書に明記されているサービスセンターへの電話はつながらないことが多く、スムースに相談できないことが多い。

・保証書の発行元と故障等に直接対応する部署や人との連絡をもっと密にして約束をキチンと守るようにしてほしい。

⑥　販売店の対応に関する意見

・保証書に社名(販売店名)が記載されていない商品がある。

・保証書自体ではないが、販売店は商品を購入する前に保証書の要点を説明すると良い。

・店舗独自のサービスがより充実することを期待しています。メーカーより持ち込みやすいし、対応も良さそうです。

⑦　その他

・お客様があんしんできるような保証書であってほしいです。

・できればすべての商品についていることが望ましい。

・安心して購入できる。購入した商品に対する信頼度の向上。次回の購入に結びつく。

2　保証表示に関する消費者ヒアリング調査結果（概要）

【ヒアリング概要】

１　目　的

　平成１５年１０月に、保証表示に関する一般的な消費者意識についてインターネットアンケートを行ったが、実際に行われている保証修理等の実態を把握するため、保証書等を利用して修理等を行った経験のある消費者から、保証修理等の時期、内容、修理依頼先等の実態と、保証書に対する意見等のヒアリングを行う。

２　対　象

保証書等を利用して修理等を行った経験のある消費者

３　期　間

平成１５年１１月４日（火）から平成１５年１１月１２日（水）まで

【ヒアリング結果】

1　メーカー保証書を使って修理した（女性、60歳以上）

①　商品名	**冷蔵庫**
②　購入からの経過期間	**購入１ヵ月後と約１年後（8 月に購入、9 月と翌年 8 月に故障）**
③　故障･修理の内容	**2 度とも冷えなくなった。2 度目の修理で主要部品の全取替えをした。**
④　修理依頼先	**購入店**
⑤　修理の態様	**出張修理**
⑥　保証書の種類･内容	**メーカーの保証書**
⑦　事業者の対応	**・別荘の冷蔵庫なので、自宅近くの量販店で購入し、別荘の近くの店舗から納品してもらった。 ・修理の依頼は購入した自宅近くの店舗にしたが、問題は何もなかった。**
⑧　保証書に関する意見	**・どんな商品でも保証者がついているかを確認して購入している。 ・普段は保証書を読むことはないが、修理が必要になったときに読んでいる。 ・保証書について不満に思うことはない。 ・保証書はがあれば不良品があったとき保証してもらえるという安心感がある（保証書がない場合は不具合があってもあきらめてしまう）。 ・商品は使ってみないとどんな不具合があるかわからないので、保証書は全ての商品についていた方がいい。**

2　販売店保証書を使って商品を交換した （女性、60歳以上）

① 商品名	**腕時計（テレビショッピングで購入）**
② 購入からの経過期間	**購入 8 か月後**
③ 故障･修理の内容	**当初から全く動かない→新しい商品と交換**
④ 修理依頼先	**購入したテレビショッピング業者**
⑤ 修理の態様	**宅配便で新しい商品を送ってきたので着払いで交換品を返送**
⑥ 保証書の種類･内容	**販売業者の保証書（商品の包装・取扱説明書に製造者名無し、オリジナル商品か？）** **・保証期間　　1 年** **・保証料金　　なし** **・保証内容　　正常な使用状態のもとでの故障･破損**
⑦ 事業者の対応	**最初に動かなかったときはあきらめてそのままにしていた。半年後に保証書が出てきたので連絡したら新しいものを送ってきた。** **交換した新しい商品には交換した時からの保証書がついてきた。**
⑧ 保証書に関する意見	**上記１に同じ**

3　販売店保証書を使って修理 （女性、60歳以上）

① 商品名	ルームエアコン
② 購入からの経過期間	購入後 4 年目
③ 故障･修理の内容	暖房できなくなった。→制御基盤を交換した。
④ 修理依頼先	購入店
⑤ 修理の態様	メーカーのサービスステーションから出張修理
⑥ 保証書の種類･内容	販売店の保証書 （保証期間　5年） ･保証期間　　5 年間 ･保証料金　　1,910 円（算定根拠は不明） ･保証内容　　火災･盗難･偶然な破損事故にあった場合、不良･故障が発生した場合の修理又は保証（保証金額相当の「商品交換券」を提供）
⑦ 事業者の対応	対応は良かった。1 月 4 日に電話し、お正月だから時間がかかるかと思っていたが、翌日に来て修理してくれた。
⑧ 保証書に関する意見	･高額商品を買うときは保証書がついているか確認している。 ･普段は保証書を読むことはないが、修理が必要になったときに読んでいる。 ･保証書への不満としては、字が小さいこと、表現が難しいこと（法律がどういうことか）がある。 ･故障なのか不良品だったのかにかかわらず、保証書がないと事業者に苦情が言いにくいので、あらゆる製品に保証書がついていた方がいい。 ･保証期間はほとんど 1 年だが、商品の特性によって独自に期間を決めるべきだ。例えば、通年使用する冷蔵庫等に比べて季節商品は保証期間が長くてよいはずだ。

4　メーカー保証書を使って修理 （女性、50代）

① 商品名	冷蔵庫
② 購入からの経過期間	購入後 5 年1か月
③ 故障･修理の内容	冷えなくなった→冷却機部分の交換
④ 修理依頼先	メーカーのサービスセンター
⑤ 修理の態様	出張修理
⑥ 保証書の種類･内容	メーカーの保証書 ・保証期間　　　　　　　1年（一部5年）
⑦ 事業者の対応	購入してから転居していたので取扱説明書にあったサービスセンターに電話した。 修理後に保証書確認したら期限が過ぎていたが、過ぎて間もないので保証扱いでよいといって無料修理してもらった。
⑧ 保証書に関する意見	・たいていの商品に保証書がついているので購入のときに確認はしていない。 ・保証書を読むのは買ってきてから、取扱説明書と一緒に読んでいる。 ・保証書への不満は特にない（字が小さいとは思うが書いてあることはみな同じなので実際に困ることはない）。 ・保証書を使うことはめったにないが、万一のときの安心感をあたえてくれるもの。

5　メーカー保証書を使って修理 （男性、30代）

① 商品名	省スペース型パソコン
② 購入からの経過期間	10か月
③ 故障･修理の内容	電源が落ちない→マザーボードを交換
④ 修理依頼先	メーカーのカスタマーセンター
⑤ 修理の態様	カスタマーセンターへ持ち込み
⑥ 保証書の種類･内容	メーカーの保証書 ・保証期間　　　　　　　1年
⑦ 事業者の対応	特に問題は無かった。
⑧ 保証書に関する意見	・高額商品を購入するときは店員に保証書期間を聞くことがある。 ・保証書を読むことは普段にはないが修理に出すときは読む。 ・保証書への不満は字が小さいこと。適用条件と期間は大きく記載してほしい。 ・実際にはそれほど保証書の必要性があるとは思えない。

6　メーカー保証書を使って修理 （男性、30代）

① 商品名	カラープリンタ
② 購入からの経過期間	購入後9か月
③ 故障･修理の内容	印刷がかすれる→カートリッジ･ポンプユニットの交換
④ 修理依頼先	販売店（メーカーの代理店）
⑤ 修理の態様	販売店へ持ち込み
⑥ 保証書の種類･内容	メーカーの保証書 ・保証期間　　　　　　　1年
⑦ 事業者の対応	購入したときの店舗は閉鎖していたので、修理依頼は同系列の他店へ持ち込んだ。
⑧ 保証書に関する意見	事例（6）に同じ

7　メーカー保証書を使って修理 （女性、50代）

① 商品名	電子レンジ
② 購入からの経過期間	購入後約11か月
③ 故障･修理の内容	スイッチが入らなくなった（内部の接触不良）
④ 修理依頼先	メーカーのサービスセンター
⑤ 修理の態様	メーカーのサービスセンターへ持ち込み
⑥ 保証書の種類･内容	メーカーの保証書 ・保証期間　　　　　　　1年間
⑦ 事業者の対応	お客様窓口に電話したら、出張修理の場合は保障期間中でも出張費が別途かかるというので、自宅近くのサービスセンターを教えてもらい自分で持ち込んだ。
⑧ 保証書に関する意見	・商品購入のときは安価な商品でも保証書の有無を確認している。 ・普段は保証書を読まないが修理が必要になったときは読んでいる。 ・保証書への不満は、文字が小さいこと、表現が難しくて理解できないこと。

8　メーカー保証書を使って商品を交換（男性、50代）

① 商品名	ポータブルプレーヤー
② 購入からの経過期間	購入直後
③ 故障･修理の内容	カセットテープが動かない→新しい商品と交換
④ 修理依頼先	販売業者
⑤ 修理の態様	販売業者へ返品して新品を送ってもらった。
⑥ 保証書の種類･内容	メーカーの保証書 ・保証期間　　　　　　1年間
⑦ 事業者の対応	特に問題は無かった
⑧ 保証書に関する意見	･たいていの商品に保証書がついてると思うので、購入のときに確認はしていない。 ・購入後には保証書を読んで内容を確認している。 ・保証書への不満として、法的責任の部分は表現が難しくて理解できない。 ・保証書に期待することは特にない。

答　　申

平成16年５月発行

登録番号　(16)　9

編　　　集　東京都消費生活対策審議会
発　　　行　東京都生活文化局消費生活部企画調整課
所　在　地　東京都新宿区西新宿２－８－１
　　　　　　電話　03(5388)3059 ダイヤルイン

印　刷　所　大東印刷工業株式会社
所　在　地　東京都墨田区向島３－35－９
　　　　　　電話　03(3625)7481